

ПРАВИЛА ПРОЖИВАННЯ В ГОТЕЛЬНОМУ КОМПЛЕКСІ PLATIUM SPA & RESORT «УОК «ЧЕРВОНА РУТА»

Дані правила встановлюють внутрішній розпорядок проживання в готельному комплексі PLATIUM SPA & RESORT «УОК «Червона Рута»» (далі – готельний комплекс), правила користування майном готельного комплексу та об'єм послуг, що надаються. Діяльність готельного комплексу регулюється Правилами користування готелями та аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затвердженими наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. № 19, законом України «Про туризм» та іншими законами України.

1. Готельний комплекс призначений для тимчасового проживання громадян на термін, погоджений з адміністрацією. Після закінчення погодженого терміну гість зобов'язаний звільнити номер. За бажанням продовжити термін проживання необхідно повідомити про це адміністратора готельного комплексу не пізніше, ніж за 2 години до розрахункової години - 12 годин за місцевим часом. Подовження терміну проживання в цьому ж номері можливо тільки при відсутності на нього підтверженої броні на користь третіх осіб.
2. Час виїзду гостей та розрахункова година - 12:00 поточного дня за місцевим часом. Час реєстрації та заселення в готельний комплекс починається з 14:00 поточного дня за місцевим часом.
3. Режим роботи готельного комплексу «УОК «Червона Рута»» - цілодобовий.
4. Заселення (підселення) в готельний комплекс громадян здійснюється за пред'явленням документа, що посвідчує особу гостя (паспорт громадянина України, паспорт громадянина України для виїзду за кордон, дипломатичний чи службовий паспорт, посвідчення водія, посвідчення особи моряка, посвідка на проживання особи, яка мешкає в Україні, але не є громадянином України, національний паспорт іноземця або документ, що його замінює, разом із візою на право перебування в Україні (якщо інше не передбачено чинними міжнародними угодами), посвідчення водія) за згоди гостя з діючими правилами готельного комплексу.
5. Гість заповнює реєстраційну картку та разом з вищезазначеними документами передає адміністратору чи порт'є для оформлення проживання. При вільному розміщенні гість з вільних місць обирає категорію номера, оплачує проживання, після цього йому надається карта гостя та ключі від номера.
6. Плата за проживання та послуги в готельному комплексі здійснюється за вільними (договірними) цінами, згідно з затвердженим керівництвом готельного комплексу преїскурантом. Оплата проводиться в гривнях, готівковими грошовими засобами, безготівковим перерахуванням по договору або з використанням розрахункових (кредитних) карт. Заселення в готельний комплекс здійснюється тільки після внесення гостем передоплати за одну добу проживання.
7. Заселення до 14:00 являється додатковою платною послугою та надається в залежності від наявності вільного номерного фонду.
 - при ранньому заїзді з 07:00 до 14:00 оплата здійснюється в розмірі 50% від вартості номера за одну розрахункову добу.
 - при ранньому заїзді з 00:00 до 07:00 оплата провадиться в розмірі 100% від вартості номера за одну розрахункову добу згідно діючого на момент надання послуги тарифу.
8. За проживання в готельному комплексі менше доби, оплата здійснюється за повну розрахункову добу.
9. Виїзд після 12:00 являється додатковою платною послугою та надається в залежності від наявності вільного номерного фонду.
 - в разі пізнього виїзду з 12:00 до 19:00 додаткова плата здійснюється в розмірі 50% від вартості номера за одну розрахункову добу.
 - в разі виїзду після 19:00 оплата здійснюється в розмірі 100% від вартості номера за одну розрахункову добу згідно діючого на момент надання послуги тарифу.

10. Бронювання номера здійснюється на основі заявки гостя і вважається підтвердженням (гарантійним) після внесення передплати за добу в розмірі 100 % від вартості номера, не залежно від часу заїзду, але не раніше 14:00 годин: за 3 дні при індивідуальному поселенні та за 5 днів при колективному заїзді.
11. При зміні дати заїзду або строку проживання індивідуально, а також при відміні бронювання менше ніж за 1 добу, застосовуються штрафні санкції в розмірі вартості 1 доби проживання за замовлений номер.
12. Адміністрація забезпечує можливість проживання гостя в готельному комплексі тільки в період часу, що оплачений. Після закінчення оплаченого періоду за бажанням гостя проживання може бути подовжено тільки за наявності вільних місць. Даний пункт в обов'язковому порядку доводиться до відома гостя при оплаті або заселенні.
13. У випадку гарантійного бронювання, при запізненні на добу, стягується плата за фактичний простій номера, але не більше ніж за 1 добу. У випадку не заїзду, через добу бронь анулюється, передплата не повертається і розміщення в готельному комплексі здійснюється в порядку загальної черги за наявності вільних номерів.
14. Діти віком до 5 років розміщуються безкоштовно з батьками з наданням дитячого ліжка. При розміщенні з батьками дітей віком від 6 до 12 років без надання додаткового місця, оплата за проживання дітей не береться. Діти до 16 років розміщуються лише з батьками або дорослими особами, що їх супроводжують.
15. Перебування в номері відвідувачів дозволено з 8:00 до 23:00 з взаємної згоди адміністрації готельного комплексу та гостя, що проживає, для цього відвідувачу необхідно зареєструватися на стійці реєстрації та отримати карту гостя. У випадку, коли відвідувач залишається в номері після 23:00, адміністрація готельного комплексу залишає за собою право оформлення рахунку на оплату додаткового місця. Загальна кількість гостей, що проживає в номері повинна відповідати кількості місць в номері. Адміністрація не несе відповідальність за дії відвідувачів.
16. Співробітники готельного комплексу, в разі необхідності, мають право перевірити у запрошених осіб наявність карти гостя.
17. У вартість номера включено:
 - проживання в комфортабельних номерах,
 - вільний доступ в Інтернет: wi-fi по всій території,
 - користування індивідуальним сейфом,
 - дитячий майданчик.
18. Гостям надаються додаткові послуги, без додаткової оплати:
 - доставка в номер кореспонденції,
 - побудка в зазначений час,
 - виклик швидкої допомоги,
 - парковка автомобілів,
 - надання у користування праски з прасувальною дошкою.
19. Зміна постільної білизни і туалетних приналежностей в номерах категорії стандарт, економ і котеджів здійснюється один раз на три доби, зміна рушників відбувається щоденно. Зміна постільної білизни, туалетних приналежностей та рушників в номерах категорії люкс, напів-люкс та котеджів люкс здійснюється щоденно. За бажанням гостя, за додаткову плату, може бути проведена позапланова заміна білизни. Якщо гість бажає, щоб його не турбували, він може повісити на зовнішню ручку дверей табличку з надписом «Не турбувати!», що входить в оснащення номера. На зворотній стороні таблички виконаний надпис «Прибрати». Цією стороною гість може повісити табличку, якщо вважає, що його номер недостатньо прибраний.
20. Кожний номер готельного комплексу оснащений сейфом, що використовується гостем для зберігання особливо цінних речей (грошей, дорогоцінностей тощо). За втрату грошей, іноземної валюти, цінних паперів, кредитних карт, ювелірних виробів та інших цінних речей, не зданих на зберігання, готельний комплекс відповідальності не несе.
21. Готельний комплекс надає додаткові послуги за додаткову плату за побажанням гостя у відповідності з прейскурантом.
22. Готельний комплекс не несе відповідальність в разі аварійного відключення електричної та теплової енергії, водопостачання з вини обласних/районних служб.

- 23.** Гість зобов'язаний:
- дотримуватись цих правил та правил пожежної безпеки;
 - при виході з номера закривати водопровідні крани (змішувачі), зачиняти вікна, вимикати світло, відключати електроприлади;
 - дотримуватись встановленого в готельному комплексі порядку проживання, чистоти, тиші та громадського порядку в номері та готельному комплексі;
 - відшкодувати збиток в разі втрати, пошкодження або псування майна готельного комплексу згідно з чинним законодавством України;
 - нести відповідальність за дії запрошених ним до себе в номер відвідувачів;
 - своєчасно та в повному об'ємі сплачувати всі надані готелем додаткові послуги.
- 24.** В готельному комплексі забороняється:
- залишати в номері сторонніх осіб, а також передавати їм ключ від номера;
 - зберігати громіздкі речі, легкозаймисті, хімічні та радіоактивні речовини, зброю, ртуть, інші небезпечні речовини;
 - тримати в номері будь-яких тварин (птахів, рептилій тощо);
 - палити в номерах, холах, коридорах готельного комплексу крім місць, спеціально відведених для паління;
 - знаходитись в стані алкогольного або наркотичного сп'яніння;
 - використання трійників та подовжувачів, особистих електроприладів, в тому числі нагрівальних (електрочайник, праска тощо), крім випадків, коли ці прилади входять в стандартне обладнання номера або видані для користування персоналом готельного комплексу;
 - порушувати спокій гостей з 23:00 до 8:00 в середині будівлі та на території;
 - ходити в купальних костюмах, босоніж;
 - залишати дітей без нагляду;
 - переміщати меблі в номері;
 - забруднювати територію (для збору сміття призначені урни та попільниці).
- 25.** Категорично заборонено виносити з ресторану посуд, столові прилади, продукти харчування та напої без попереднього погодження з адміністрацією ресторану.
- 26.** В разі виявлення забутих речей готельний комплекс відразу повідомляє про це власника, якщо він відомий. Забуті речі зберігаються в готельному комплексі протягом 6 місяців. В разі втрати речей, гість відразу повідомляє про це на стійку реєстрації готельного комплексу. Якщо до закінчення строку проживання гість не пред'явив свої вимоги до готельного комплексу, вважається, що його речі не були загублені або пошкоджені.
- 27.** Книга відгуків та пропозицій знаходиться в куточку споживача, що біля стійки реєстрації.
- 28.** Адміністрація готельного комплексу залишає за собою право відвідування номера без погодження з гостем в разі задимлення, пожежі, затоплення, а також у випадку порушення гостем діючих правил проживання, громадського порядку, порядку користування побутовими приладами.
- 29.** Готельний комплекс має право розірвати договір надання готельних послуг в односторонньому порядку або відмовити в подовженні строку проживання у випадку порушення гостем правил проживання, несвоєчасної сплати послуг, нанесення гостем матеріального збитку.
- 30.** З метою забезпечення безпеки гостей, їх майна та майна комплексу на території готельного комплексу ведеться відео спостереження.
- 31.** Гостям, що приїжджають в готельний комплекс на особистому транспорті, надається парковка в спеціально відведених місцях. Стоянка машин на території комплексу без дозволу адміністрації заборонена. При бронюванні номера, необхідно заздалегідь повідомити адміністратора про надання місця для паркування.
- 32.** При виїзді з готельного комплексу гість зобов'язаний здати номер покоївці або адміністратору, потім здати ключі від номера на стійці реєстрації та розрахуватися за послуги.
- 33.** Ці правила є обов'язковими до виконання всіма гостями та відвідувачами готельного комплексу.
- 34.** У випадку надання послуг на підставі окремого договору про надання готельних послуг сторони керуються положеннями вказаного договору.
- 35.** У випадках, не передбачених цими правилами, адміністрація і гість керуються діючим законодавством України.